

责编 郭白玉 美编 李燕 责校 王坤 电话:64101866 syzx10@126.com

# 翠微上市六周年

## ——创造中国一流、国际水平的零售服务品牌



翠微店

5月3日是北京翠微大厦股份有限公司上市六周年纪念日,借此契机,翠微股份旗下三大商业品牌——翠微百货、当代商城、甘家口百货于4月18日-22日联袂举办上市六周年回报消费者活动。

2012年5月3日,翠微股份在上海证券交易所A股主板上市,成为海淀区首家、北京市第四家上市的百货零售企业。2014年,顺利完成重组,当代商城、甘家口大厦优质资产注入。目前,翠微股份形成了地跨海淀、丰台、石景山、昌平四区,拥有翠微百货、当代商城、甘家口百货三大优质商业品牌,7家大型百货商场的零售企业集团,成就了首都商业的魅力地标。



当代商城中关村店



甘家口百货店

翠微围绕建设顾客的乐园、员工的家园、投资者的沃园,创造中国一流、国际水平的零售服务品牌”的理想目标,以“提升消费者的生活质量和生活品位,传播现代时尚消费文明,开辟现代生活新境界”为使命,基于“顾客的利益永远是翠微人思考问题的出发点”的价值追求,把国际上先进的百货零售经营理念同企业发展的实践相结合,形成了一套越来越成熟的具有翠微特色的经营发展理念:如“重责、慎权、淡利”的决策层行为理念;“政治优势是企业发展的关键资源”的党建工作理念;“共性管理、个性发展”的规模拓展理念;“把翠微打造成与消费者共同成长的适度超前的成熟名品名店”的商业品牌理念;“巴掌不如拳头”的团队建设理念;“诚信是最好的广告”的“大顾客观”理念;“视对手为竞争伙伴”的市场竞争理念;“吸纳大于排斥”的学习型团队理念;“与日益提升的消费者的需求不断赛跑”的创新经营理念……这些理念的形与成功践行,形成了翠微品牌的独特文化内涵,引领翠微实现了创新经营、规范管理、跨越发展。

翠微以“心诚业精、志在非凡”的企业精神凝聚员工,这是翠微的魂。“心诚业精”,即为人至诚,为业至精,这成为翠微人做人的基本准则和经营服务的基本追求。诚,其义为对企业忠诚,对同事坦诚,对朋友实诚,对顾客真诚,对供应商诚信,对社会竭诚;精,其义为决策精密周详,经营精巧灵活,管理精雕细琢,理财精打细算,服务精致优良,作风精明强干。精诚所至,金石为开。翠微的品牌是靠精诚铸就的。

“志在非凡”,即不甘平庸,在平凡的工作岗位上创造不平凡的业绩。翠微人开拓创新,勇于进取,向高标

准迈进;他们追求事业高目标、管理高标准、素质高要求、服务高情感、形象高品位、效益高附加值。非凡梦想,成就事业。翠微的品牌是有卓越精神支撑的。

翠微不断增强文化发展力,经过多年培育与积淀,形成了系统、特色鲜明的翠微文化体系,将文化育人管理、渗入服务,融入人心,实现了由“管人”到“管心”的跨越。做服务就是做细节,把无数的细节做得完美便是成功,翠微做到了。

翠微的服务,是让顾客充满期望的创新服务。刘晶晶从下岗员工到北京市劳动模范,再到全国服务明星;从普通的营业员到商品部主任,再到连锁公司经理。他从带领11名员工的相机柜组开始做起,创造了一个享誉京城的相机连锁品牌。但近几年来,随着电子商务等新兴销售模式的迅速崛起,传统的终端实体店代理销售模式受到了前所未有的巨大冲击。面对竞争激烈的市场环境,刘晶晶积极尝试转型发展,勇于创新。

在文化转型方面,以翠微可晶俱乐部为平台,利用婚纱摄影等资源拓展新会员,不断壮大摄影俱乐部,策划承办了海淀区“走进基层”摄影系列文化活动,举办20多次大小规模的摄影讲座活动。翠微可晶摄影俱乐部微信公众号自2016年1月正式上线运营,目前关注人数达5000余人。在旅游服务转型方面,与旅游界专业团队合作,在中国旅游业全面快速稳定发展的大背景下,联合打造旅游文化产业新平台北京翠微国际旅游有限公司。通过建立翠微旅游网上商城、开发翠微旅游游学项目、打造“翠微品质专线”产品、推出“翠微旅游大巴车”、延伸红色旅游服务等系列工作的开展,翠微旅游“跟着课本游首都”荣获2017北京十大文化

旅游线路”。刘晶晶带领团队逐步实现了主营业务由摄影器材销售向旅游服务、旅游摄影、文化创意及文化传媒等新领域的创新拓展。

翠微的服务,是让顾客轻松舒适的尊享服务。当代商城客户经理牛花枝是地道的北京人,是个情商极高的人,对待客户热情用心。她所负责的“花粉部落”、“花枝管家”早已深入到很多会员顾客心中,深受大家的喜爱和关注。很多会员发自内心地流露出对商城的眷恋,对她的信任与依赖,越来越多的顾客步入翠微股份当代商城VIP行列。会员们通过牛花枝的服务,不仅将当代商城列为他们聚会、休闲的首选场所,还彼此成为无话不谈的好友,相约当代成为会员生活中不可缺少的一部分,购物、品茶、休息、聊天,大家在一起彼此借鉴又分享快乐,彼此畅谈又化解烦恼。有声有色的会员社区活动吸引了众多“粉丝”。

牛花枝在这个过程中起到了推动与维系的重要作用,堪称会员们的“大管家”。有的会员将家里购买饮用水的钱存放在牛花枝手里,会员一个电话,花枝就即刻安排超市人员送货;有的会员家里的吃穿用度几乎都在当代商城购买,每逢促销活动,总能收到牛花枝传递的信息。顾客赞扬道:“谁家服务好,我就买谁家商品。”在促销期间,客人将购买的高价值商品的票据以及未提货票据都存放在花枝手里,表现出极大认可和高度信赖。还有一位会员,就连女儿校外补习场所都选在当代商城,出于信任,将补习费用都放在牛花枝手中,代其办理每次的补习缴费,这位会员经常说:“交给牛花枝,放心着咧。”

翠微的服务,是让顾客意想不到的细节服务。八个

充满青春朝气的年轻姑娘是甘家口大厦一道靓丽的风景。不就是开关电梯吗?也许人们认为这个工作很简单、很自在。但她们不容易!她们在工作中的微笑、站姿、服务用语等,每一点都在追求细节的完美。迎送顾客时,她们通过柔和的声调、规范的引导手势、充满喜悦的微笑,给每一位进出电梯的顾客带去一份好心情。她们每天都在工作岗位上做着一些细小而又力所能及的事。搀扶老人,帮老人提东西;提醒小朋友注意安全;主动为顾客介绍商品布局,宣传企业的营销活动……

做服务就是做细节,把每一个微不足道的细节做得完美,便是成功。翠微店三层商场男装部不断改进着“一杯水”服务。刚开始只是一位细心的导购员发现顾客在购物过程中口渴却找不到饮用水,于是递上一杯水。随后,男装部的沙驰等品牌专柜推出了“一杯水”服务,各专柜纷纷效仿。随着服务内涵不断深化,瓶装水取代了纸杯。如今,翠微很多品牌专柜不再是简单地提供矿泉水,还为顾客准备了各种饮料或茶水。小小的“一杯水”,只是细节化服务的一个起点。翠微的细节化服务还有很多:角落里的环保垃圾桶,洗手间的儿童设施,商场里的低位收银台,试衣间内的防滑脚垫,长长的盲道……到处充满着关爱与周到。二十几年来,翠微坚持以顾客为本,主动改进了150项服务细节。

“都市生活,翠微相伴”,翠微股份上市六年来,以它的诚信经营、以它的“家人式服务”、以它的创新发展备受商界瞩目。翠微,与北京大步迈向国际一流和谐宜居之都并肩前行,与全国科技创新中心核心区建设协同共进,正像它美丽的名字一样,把人们逐渐带入一个商业服务新境界。



电梯礼仪员彬彬有礼



劳动模范倾情服务



细致入微的会员服务



为顾客送上一杯水